

Proceso Rol N° 13.249-5-2018

Las Condes, ocho de Febrero de dos mil diecinueve.

VISTOS:

A fs. 10 y ss. don **Jorge Cristian Quinzio Santelices**, abogado, Cédula Nacional de Identidad N° 6.388.158-9, por si y en representación de **Quinzio Abogados SPA** y don **Carlos Cottin Rojas**, abogado, Cédula Nacional de Identidad N° 15.770.619-5, todos domiciliados en Avda. Apoquindo N° 4775, Of. 1001, Las Condes, interponen denuncia infraccional y demanda de indemnización de perjuicios en contra de **Latam Airlines Group S.A.**, representada por don **Enrique Cueto Plaza**, domiciliados en Avda. Pdte. Riesco N° 5711, piso 19, comuna Las Condes, fundando sus acciones en la circunstancia de haberse infringido por la denunciada las disposiciones contenidas en la Ley N° 19.496 sobre Protección de los Derechos de Los Consumidores, en la prestación del servicio ofrecido; toda vez, que habiendo adquirido la empresa que representa dos pasajes aéreos a través de internet entre los tramos de Santiago - Nueva York - Santiago, el proveedor del servicio de transporte Lan, no habría dado cumplimiento a las condiciones pactadas al retrasar sin causa la salida del vuelo desde la ciudad de Santiago; así el viaje programado en el vuelo LA532 Santiago - Nueva York para el día 2 de Marzo de 2018, con salida a las 23:30 hrs., habría salido al día siguiente a las 15:40 hrs., lo que habría provocado una serie de trastornos debido a este retraso, puesto que los hicieron embarcar y desembarcar en dos oportunidades, no se les entregó ninguna información y/o explicación por el retraso y si bien les ofrecieron quedarse en un hotel a la espera del vuelo, no se les indicó el nombre ni la ubicación de éste. Añaden que debido al retardo de más de 12 horas para el despegue, perdieron los vuelos con destino a la ciudad de Toronto, el que salía a las 12:25 horas desde Nueva York, por lo que tuvieron que adquirir otros pasajes y a un precio superior de conexión en las gestiones indicadas, solicitando en consecuencia se le condene al máximo de las multas que establece la Ley y a pagar una indemnización de perjuicios: **1)** a la sociedad **Quinzio Abogados SpA**, por la suma de **\$1.370.133.-** por concepto de daño patrimonial, **2)** al demandante **Jorge Quinzio Santelices**, la suma de **\$900.000.-** por concepto de daño moral, y **3)** al demandante **Carlos Cottin**

Rojas la suma de **\$1.000.000.-** por daño moral, más intereses, reajustes y costas, **constando a fs. 51 la notificación** de las acciones deducidas.

A **fs. 47** don **Guillermo Bofill Ferretti**, abogado, en representación de **Latam Airlines Group S.A.**, con domicilio en Avda. Alonso de Córdova N° 5320, Of. 1401, Las Condes, presta declaración indagatoria por escrito, señalando que su representada no ha incurrido en infracción alguna a la Ley sobre Protección de los Derechos de los Consumidores, que el vuelo que debía trasladar a los denunciados desde Santiago a Nueva York, el día 2 de Marzo de 2018, sufrió un retraso ya que al iniciar sus operaciones requirió una revisión técnica no programada, lo que impidió que el vuelo operara en itinerario, entregando a todos sus pasajeros la información relativa a la reprogramación del vuelo.

A **fs. 143 y ss.** se lleva a efecto el comparendo de estilo con la asistencia de doña **Carla Castro**, apoderada de los actores señores **Quinzio Santelices** y **Cottin Rojas** y de la sociedad **Quinzio Abogados SpA** y de don **Jorge Bofill**, apoderado de **Latam Airlines S.A.**, ocasión en que llamadas las partes a conciliación y sin acuerdo sobre el particular, los querellantes y demandantes, ratifican las acciones incoadas a fs. 10 y ss., contestando la parte querellada y demandada, por escrito, mediante presentación agregada a fs. 61 y ss., solicitando en su mérito, el rechazo de las acciones deducidas en su contra, con costas.

En relación a las pruebas rendidas, los actores, acompañaron con citación los documentos rolantes de fs. 1 a 9, de fs. 79 a 105, de fs. 108 a 110 y de fs. 112 a 125 y la querellada y demandada los agregados de fs. 126 a 142, documentos no objetados y que de ser atinentes y necesarios serán considerados.

En cuanto a las peticiones formuladas por las partes en la audiencia: **a)** se ordenó a fs. 148, oficiar a la Dirección General de Aeronáutica Civil para que informase al Tribunal del itinerario original, hora de despegue y motivo de retraso del vuelo LA 532 de fecha 2 de Marzo de 2018 en el avión matrícula CC-BGK.787-9 y remitiese el permiso de aeronavegabilidad del indicado vuelo, agregándose a fs. 156 su respuesta, y **b)** se citó a absolver posiciones a la representante de Latam Airlines S.A., diligencia que se llevó a efecto con fecha 8 de Octubre de 2018, según consta de fs. 154.

A **fs. 159**, se trajeron los antecedentes para dictar sentencia.

CON LO RELACIONADO Y CONSIDERANDO:

a) En el aspecto infraccional

PRIMERO: Que, los querellantes, sostienen que el proveedor denunciado - *Latam Airlines*- habría infringido lo dispuesto en los artículos 12 y 23 de la Ley 19.496, al retrasar de manera injustificada el horario de salida del vuelo contratado, causando una serie de trastornos e inconvenientes, sin que se justificara de manera alguna dicho retraso, otorgando una prestación de servicio deficiente, incumpliendo sus obligaciones contractuales, causándoles un menoscabo.

SEGUNDO: Que, la parte de *Latam Airlines Group S.A.*, al contestar las acciones interpuestas en su contra, a fs. 61 y ss., sostiene que el retraso en el vuelo contratado entre Santiago y Nueva York, se habría debido a que el capitán del vuelo detectó un problema en el *spoiler* de una de las alas, lo que obligo a la empresa a realizar una revisión de la falla detectada, debiendo desembarcar a los pasajeros y reprogramar el vuelo. Señala que, si bien el avión cuenta con todas sus revisiones y mantenciones exigidas por el fabricante y por la Dirección de Aeronáutica Civil, igualmente está sujeto a sufrir desperfectos imprevistos o derivados de su operación y en esos casos se procura solucionarlos a la brevedad a fin de afectar lo menos posible sus operaciones. Agrega que es una obligación legal del capitán de la aeronave, efectuar una revisión a los sistemas del avión antes de iniciar las operaciones, estando obligado y autorizado a suspender o demorar la operación al detectar un problema para operar, como ocurrió en la especie, adoptando *Latam* la conducta debida al retardar la salida del vuelo, en resguardo de los estándares exigidos internacionalmente en seguridad de los pasajeros y evitando operar un avión en condiciones desfavorables, de manera tal, que en el caso denunciado no le cabe responsabilidad alguna, toda vez que el retraso obedeció a un hecho imprevisto, que no se pudo prever, tratándose de un caso fortuito o de fuerza mayor, no existiendo negligencia alguna de su parte, más aún cuando el servicio de transporte fue prestado, en definitiva.

Añade que el vuelo de conexión a que aluden los actores, de Nueva York a Toronto, no estaba asociado ni formaba parte del contrato de transporte aéreo celebrado con **Latam**, en el que se dispone expresamente que no garantiza

Segundo Juzgado de Policía Local
Las Condes

las conexiones de estos vuelos por ser de carácter independiente, no existiendo un código de reserva común entre ellos.

En cuanto a los perjuicios demandados, señala su improcedencia, ya que el retraso, como se ha dicho, se debió a un caso fortuito o de fuerza mayor, además, al viajar los actores en representación del estudio de abogados, habiéndose adquirido los pasajes por ese estudio y no por quienes realizaron el viaje, éstos no poseen titularidad para solicitar una indemnización de perjuicios, la que de proceder correspondería al citado estudio. En relación al daño moral, pretendido, no tiene fundamento ni justificación alguna en los hechos ni en el derecho, ya que los actores fueron debidamente informados de la situación del vuelo, entregándoseles una solución satisfactoria que les permitió llegar a su destino, además la actividad a realizar por ellos en Canadá, no era de carácter personal sino que en representación del estudio de abogados en el cual desarrollan sus labores.

TERCERO: Que, en cuanto a la defensa de la demandada en el sentido de que los actores señores **Quinzio Santelices** y **Cottin Rojas** carecen de titularidad para solicitar una indemnización de perjuicios ya que los pasajes aéreos fueron adquiridos por el estudio de abogados que representan, es dable tener presente que quien demanda el daño directo reclamado es la sociedad **Quinzio Abogados SpA**, a través de su representante legal don Jorge Cristian Quinzio Santelices, según consta de fs. 10 y de los estatutos sociales rolantes a fs. 25 y ss. por lo que dicha alegación no será considerada.

Que, los señores **Quinzio Santelices** y **Cottin Rojas**, en estos autos no demanda un daño directo o emergente, sólo daño moral, respecto del cual gozan de legitimación activa para impetrarlo.

CUARTO: Que, los actores, acompañaron en parte de prueba y con citación, los siguientes antecedentes: **1)** De fs. 1 a 6, rola información de compra de pasajes aéreos a nombre de don **Carlos Cottin** y de don **Jorge Quinzio**, **2)** A fs. 7, comprobante de compra en despegar.com, de pasajes aéreos a nombre de los actores para los tramos Nueva York – Toronto – Nueva York; **3)** A fs. 8, carta respuesta de Latam al SERNAC respecto del reclamo del actor Sr. Quinzio, **4)** De fs. 79 a 81, Correo electrónico dirigido al actor Sr. Quinzio, invitándolo a la Convención a realizarse entre el 4 y 7 de marzo de 2018 en Toronto, **5)** A fs. 81, Factura N° 1276639 de fecha 11 de Diciembre de 2017 que acredita el pago de la suma de USD \$679,96 para participar en la

convención referida, **6)** A fs. 82, copia de estado de cuenta tarjeta Visa que acredita el pago en USD, **7)** De fs. 83 a 97, y ss. dos documentos, el primero, que contiene el listado de expositores, y el segundo el listado de las empresas mineras participantes en la referida convención, **8)** A fs. 98 y 99 perfil de la oficina Quinzio & Anriquez Novoa Abogados y de los abogados demandantes, **9)** De fs. 100 a 106, reportajes sobre la Convención, **10)** De fs. 108 a 110, Acta Notarial que certifica los mensajes emitidos por la demandada al teléfono del Sr. Cottin en que da cuenta de los retrasos en el vuelo LA 532, **11)** A fs. 112, Factura N° 2943544 emitida por Latam Airlines por un monto de **\$1.345.510.-** por la compra de los pasajes aéreos, **12)** De fs. 113 a 125, cadena de correos electrónicos de Carlos Cottin a Silvana Despecci, en los que se adjunta factura electrónica por la compra de pasajes Nueva York -Tronto, más el costo por maletas para ese tramo y otros antecedentes relativos a la compra efectuada.

QUINTO: Por su parte, la querellada y demandada, Latam, acompañó en parte de prueba los siguientes documentos: **a)** De fs. 126 a 129, Minuta de postergación del vuelo LA 532, **b)** A fs. 130 reporte de contingencia del vuelo LA 532, **c)** De fs. 131 a 134, documentos denominados información del pasaje de los señores Quinzio y Cottin, **d)** A fs. 135 carta respuesta de Latam al SERNAC, **e)** De fs. 136 a 142, Contrato de Transporte Aéreo y equipaje.

SEXTO: Que, a fs.156, rola oficio de la Dirección General de Aeronáutica Civil en respuesta a solicitud del Tribunal, en el que se indica que la aeronave marca Boing B-787-9, matrícula CC-BGK, asignada el vuelo LA 532, programado para el día 2 de Marzo de 2018, a las 23:30 horas, que debía cubrir la ruta Santiago – Nueva York, debió ser sometida primeramente, a un mantenimiento no programado y luego, a la mantención de los controles de vuelo, razones por las que el vuelo fue reprogramado, saliendo en definitiva el día 3 de Marzo de 2018, a las 16:16 horas, esto es con 16 horas y 10 minutos de retraso. Asimismo, adjunta certificado de aeronavegabilidad de la aeronave, el que se agrega a fs. 157.

SÉPTIMO: Que, en mérito de las declaraciones de las partes y de los documentos acompañados a los autos, es posible dar por establecido lo siguiente: **1)** Que, el demandante **Quinzio Abogadops SpA**, contrató con Latam Airlines, el servicio de transporte aéreo de pasajeros entre las ciudades de

Santiago - Nueva York - Santiago, programando para el día 2 de Marzo de 2018, en el vuelo LA 532 con salida a las 23:30 hrs. y el regreso para el día 11 de Marzo de 2018 en el vuelo LA 533 con salida a las 19:00 hrs.; y 2) Que, el vuelo LA 532 programado para el día 2 de Marzo de 2018 a las 23:30 horas, fue reprogramado para el día 3 de Marzo de 2018 a las 16:16 horas.

OCTAVO: Que, **Latam Airlines**, ha argumentado que la reprogramación del vuelo señalado y por ende el incumplimiento del horario establecido para su salida, se habría debido a un caso de fortuito o de fuerza mayor, toda vez que la aeronave en que debía efectuarse, sufrió una falla sobreviniente, que detectó el capitán de la aeronave al iniciar la operación de vuelo, consistente en un problema en el *spoiler* de una de las alas, lo que obligo a la empresa a realizar una revisión de la falla detectada y solucionar el defecto en forma previa al vuelo, razón por el cual y en resguardo de la seguridad de sus pasajeros y de la normativa legal y reglamentaria vigente, debió retrasar el vuelo hasta que subsanara el problema y la aeronave estuviera en las condiciones de seguridad necesarias para estar operativa.

NOVENO: Que, lo anterior se ve confirmado con el informe de la Dirección General de Aeronáutica Civil agregado a fs. 156, que permite establecer que el vuelo LA 532, debió ser cancelado por cuanto la aeronave asignada, quedó fuera de vuelo ante un mantenimiento no programado de la misma y de sus controles de vuelo, circunstancias que impidieron efectuar el vuelo en el horario programado, saliendo éste con un retraso de 16 horas y 10 minutos.

DÉCIMO: Que, en relación a lo anterior, deberá tenerse presente lo dispuesto en el artículo 127 del Código Aeronáutico que establece: *"El transportador es obligado a efectuar el transporte en la fecha, horario y demás condiciones estipuladas.*

No obstante, puede suspender, retrasar y cancelar el vuelo o modificar sus condiciones por razones de seguridad o de fuerza mayor sobrevinientes, tales como fenómenos meteorológicos, conflictos armados, disturbios civiles o amenazas contra la aeronave. En estos casos, cualquiera de los contratantes podrá dejar sin efecto el contrato, soportando cada uno sus propias pérdidas." en relación asimismo, con lo dispuesto en la cláusula 2.16 de las condiciones aplicables al contrato de transporte aéreo de pasajeros y equipaje de la empresa

Latam Airlines, que forman parte de todo contrato, y que rolan a fs. 136 y ss. que en lo pertinente señala: “ *El transportador se compromete hacer todo esfuerzo posible para transportar al pasajero y su equipaje con razonable puntualidad. Las horas que se indiquen en el Billete de Pasaje o en alguna otra publicación no están garantizadas en cuanto a su cumplimiento ya que pueden variar por motivos de fuerza mayor sobreviniente, seguridad u otras circunstancias extraordinarias. El transportador adoptará todas las medidas razonables y que sean posibles para evitar demoras en el transporte de sus pasajeros y equipajes. El transportador no asume la responsabilidad de garantizar las conexiones, por hechos que no le sean imputables.*”

UNDÉCIMO: Que, en mérito de lo señalado en las motivaciones previas, apreciando los antecedentes a la luz de los principios de la sana crítica, el sentenciador concluye que el retardo en la salida del vuelo LA 532 entre las ciudades de Santiago y Nueva York contratado por **Quinzio Abogados SpA** para el día 2 de Marzo de 2018 a las 23:30 hrs., obedeció a un caso de fuerza mayor dado por la medidas de seguridad que regulan la aeronavegación civil, debido a una falla sobreviniente en la aeronave dispuesta por Latam para efectuar el vuelo convenido, puesto que, consta en autos que dicha nave presentó deficiencias que le impedían operar el vuelo sin ser debidamente subsanadas, lo que se avala en el informe de la Dirección de Aeronáutica de fs. 156, en que se indica que la aeronave quedó fuera de vuelo, mientras se subsanaban las fallas detectadas y constatadas al iniciar la operación de vuelo.

DUODÉCIMO: Que, en consecuencia, se rechaza la querrela infraccional de fs. 10 y ss. interpuesta por don **Jorge Cristián Quinzio Santelices por sí y en representación de Quinzio Abogados SpA** y por don **Carlos Cottin Rojas**, por estimarse que **Latam Airlines Group S.A.**, no ha incurrido en infracción a las normas sobre Protección a Derechos de los Consumidores establecidas en la Ley N° 19.496.

b) En el aspecto civil:

DÉCIMO TERCERO: Que, no habiéndose establecido la responsabilidad infraccional de **Latam Airlines Group S.A.**, en los hechos denunciados deberá desestimarse la demanda civil de fs. 10 y ss., por no existir vínculo causal que justifique las indemnizaciones que se reclaman.

**Segundo Juzgado de Policía Local
Las Condes**

Por estas consideraciones y teniendo presente además, lo previsto en las disposiciones pertinentes de la Ley 15.231; Orgánica de los Juzgados de Policía Local; Ley 18.287 sobre Procedimiento ante los Juzgados de Policía Local y las normas pertinentes de la Ley 19.496 sobre Protección de los Derechos de los Consumidores, se declara:

a) Que, **se rechaza** la querrela infraccional de fs. 10 y ss. interpuesta por don **Jorge Cristián Quinzio Santelices por sí y en representación de Quinzio Abogados SpA** y por don **Carlos Cottin Rojas**, en contra de **Latam Airlines S.A.**, por estimarse que no ha incurrido en infracción a las normas contenidas en la Ley N° 19.496.

b) Que, atendido lo concluido en lo infraccional, **se rechaza** la demanda civil interpuesta a fojas 10 y ss. por don **Jorge Cristián Quinzio Santelices por sí y en representación de Quinzio Abogados SpA** y por don **Carlos Cottin Rojas** en contra de **Latam Airlines Group S.A.**

c) Que, **no ha lugar** a la falta de titularidad alegada a fs. 61 y ss. por la demandada, conforme a lo concluido en el considerando Tercero de esta sentencia.

d) Que, cada parte pagará sus costas.

Déjese copia en el registro de sentencias del Tribunal

Notifíquese personalmente o por cédula

Remítase copia de la presente sentencia al Servicio Nacional del Consumidor una vez que esté ejecutoriada, de acuerdo a lo señalado en el artículo 58 bis de la Ley 19.496.

Archívese.

DICTADA POR DON ALEJANDRO COOPER SALAS. JUEZ TITULAR.

PATRICIA BERKHOFF RODRIGUEZ. SECRETARIA (S).